



2021

Ouvidoria

MISSÃO

Garantir aos profissionais e empresas do Sistema Confea/CREAs, colaboradores e sociedade o direito de se manifestar sobre os serviços prestados pelo CREA-RS, visando a melhoria e o aprimoramento dos mesmos.

VISÃO

Ser referência como canal de participação dos usuários, na promoção de soluções não alcançadas nas instâncias organizacionais e na implantação das melhorias.

NEGÓCIO

Registrar e interpretar as demandas buscando soluções adequadas no âmbito de suas atribuições visando à melhoria dos serviços prestados, sugerindo mudanças e motivando a participação cidadã na gestão do Conselho.



Ouvidoria

PRINCÍPIOS:

Legalidade;
Moralidade;
Equidade;
Transparência administrativa.



Ouvidoria

ESTRUTURA OPERACIONAL ATUAL

01 Ouvidora: Ana Vasconcelos

CONCEITO: É o canal de diálogo com a população, uma porta aberta para a participação do cidadão através do escutar da reivindicação oportunizando a melhoria dos serviços prestados.

PROPÓSITO: Oportunidade dos usuários apresentarem manifestações de denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e consultas.

FUNCIONAMENTO: A Ouvidoria recebe manifestações e encaminha aos departamentos responsáveis, acompanha sua tramitação, buscando soluções e respondendo aos usuários dentro de prazos previamente estabelecidos.

Localização: A Ouvidoria está localizada no 3º andar do edifício sede do CREA-RS, à Rua São Luis, 77 – Bairro Santana – Porto Alegre/RS.



Formas de Acesso

Telefone 0800 644 2100 ou (51) 3320-2100

Pelo e-mail: ouvidoria@crea-rs.org.br;

Pelo site www.crea-rs.org.br ([formulário Eletrônico](#))

Mensagem para [Fale com o Presidente](#)

Presencialmente no 3º andar do edifício sede do CREA-RS, à Rua São Luis, 77 – Bairro Santana – Porto Alegre/RS.



Serviços vinculados

[Demandas de Ouvidoria](#)

[Portal da Transparência](#)

[Pedidos de Acesso à Informação](#)

[Serviço de informação \(Atendimento Geral – WhatsApp e Telefone\)](#)

Pedidos de dados cadastrais

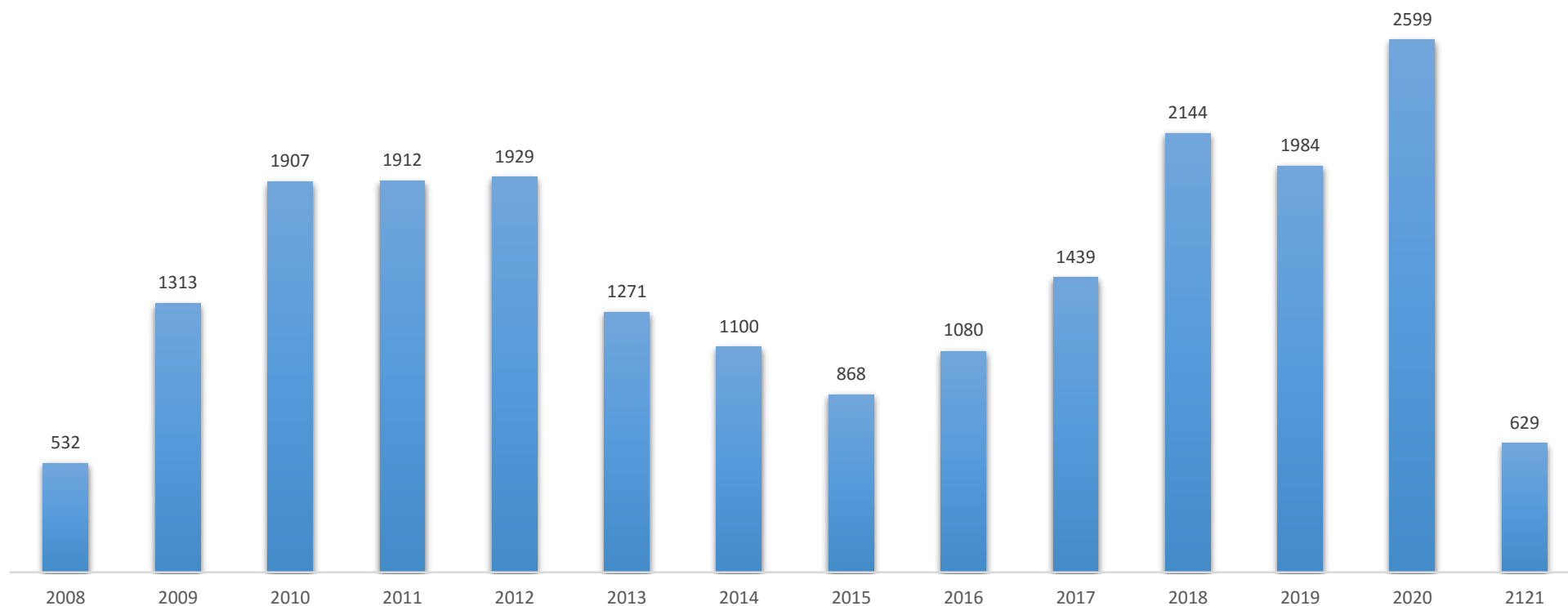


Manifestações Previstas

- **Denúncias:** Atos ou efeitos de acusações secretas, subscritas ou anônimas, de falta ou crime de caráter ético, ilegal, sigiloso ou de risco coletivo;
- **Reclamações:** Ato ou efeito de reclamar, queixar, protestar ou reivindicar quanto a determinado procedimento ou direito não atendido.
- **Sugestões:** Atos ou efeitos de estímulo, proposta de mudanças ou pareceres;
- **Elogios:** Reconhecimento ou demonstração de satisfação;
- **Solicitações:** Ato ou efeito de solicitar providências, alterações, agilizações, etc.;
- **Consulta ou informação:** Ato ou efeito de solicitar conhecimento, participação ou comunicação dos procedimentos e expedientes do CREA-RS.



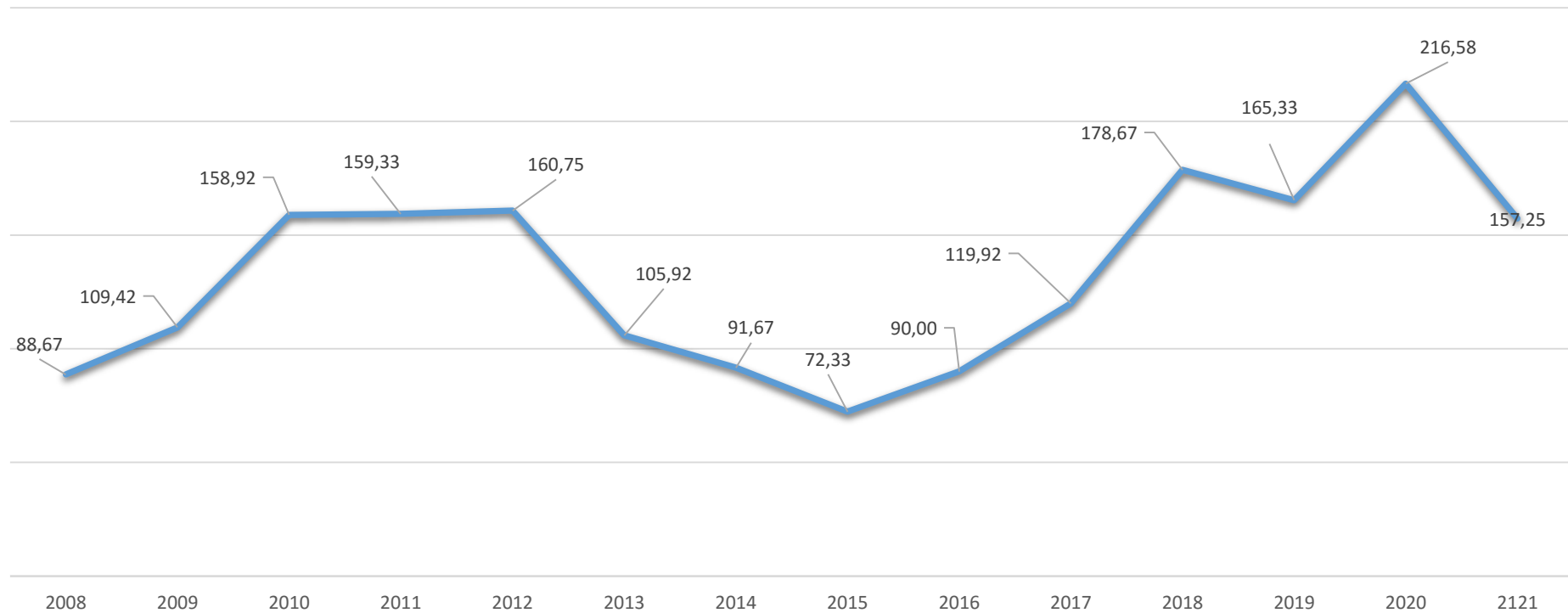
Evolução de demandas (anual)



1º Trimestre 2021



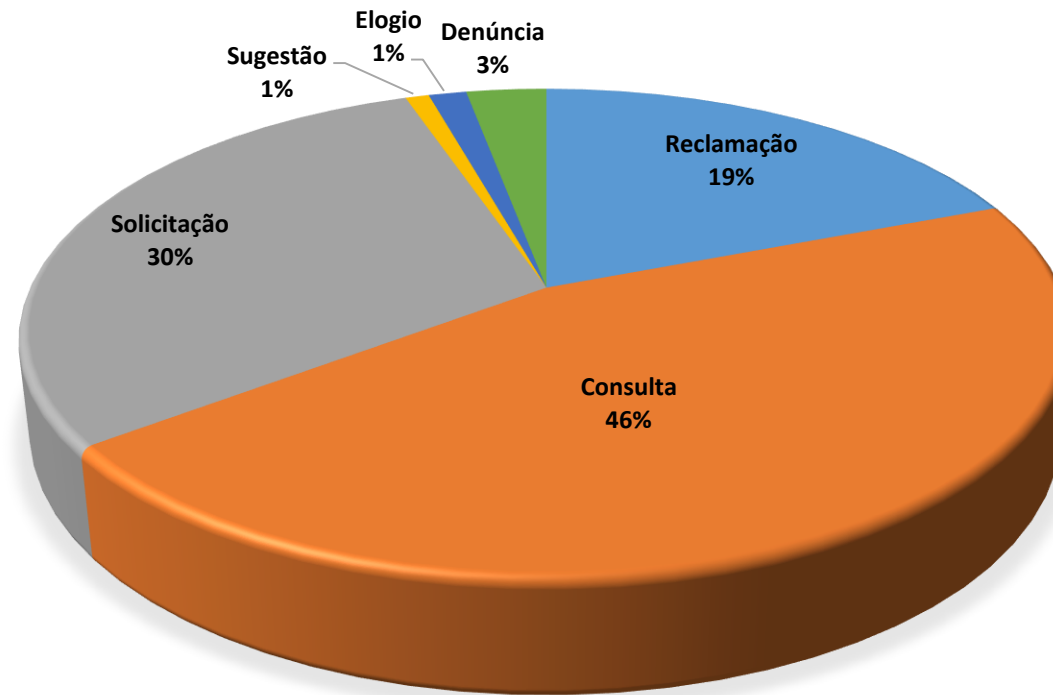
Média mensal (anual)



1º Trimestre 2021



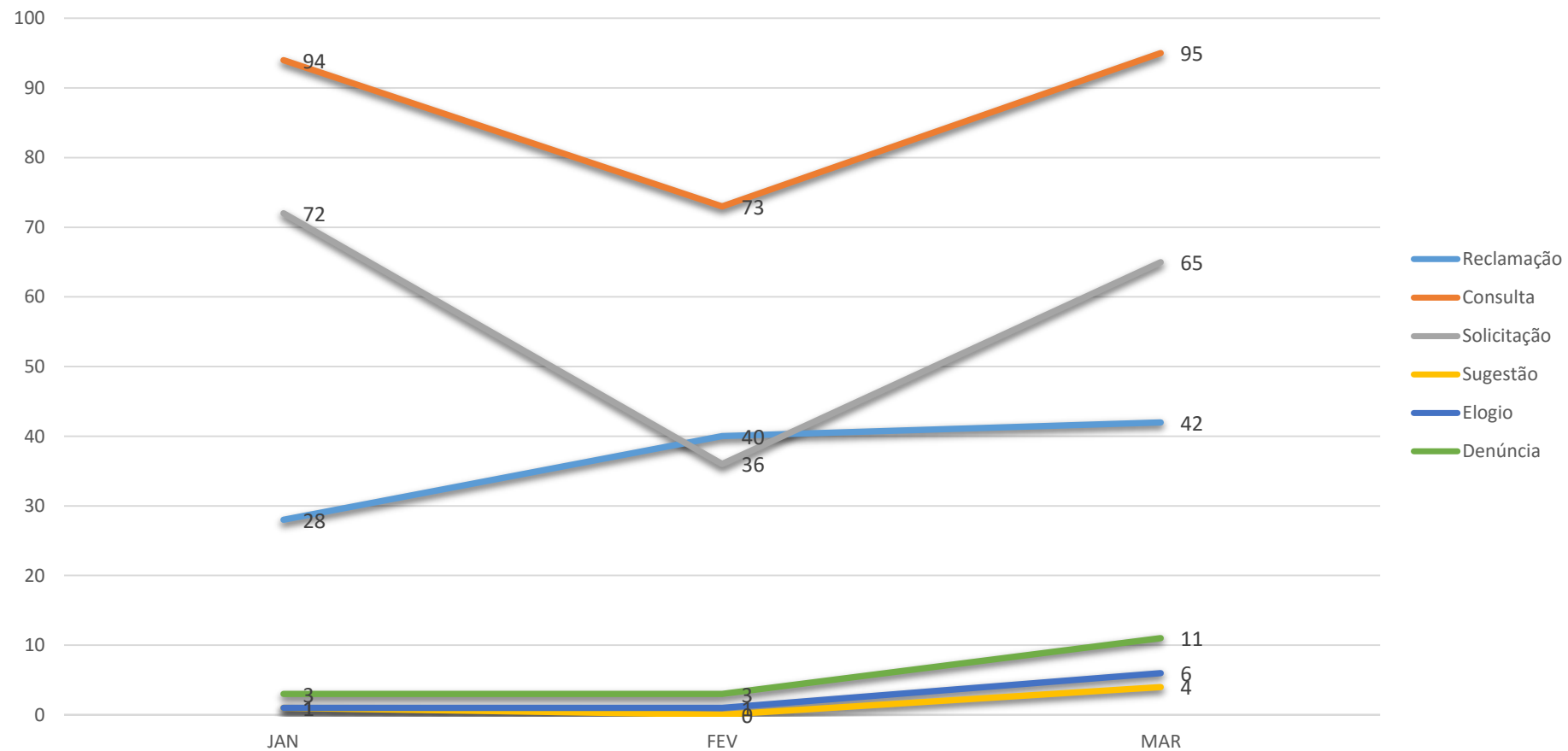
Tipos de demandas



1º Trimestre 2021



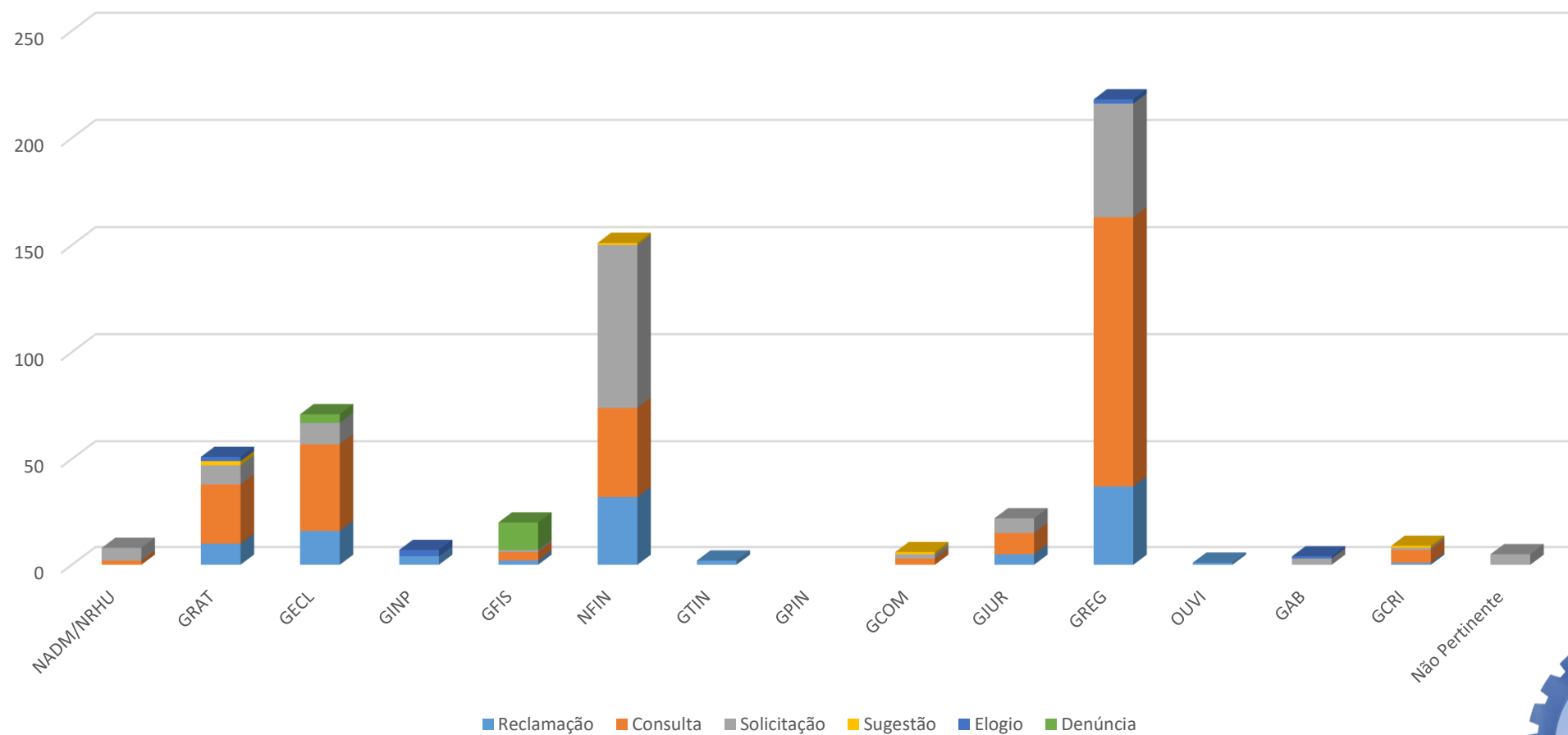
Evolução das Demandas



1º Trimestre 2021



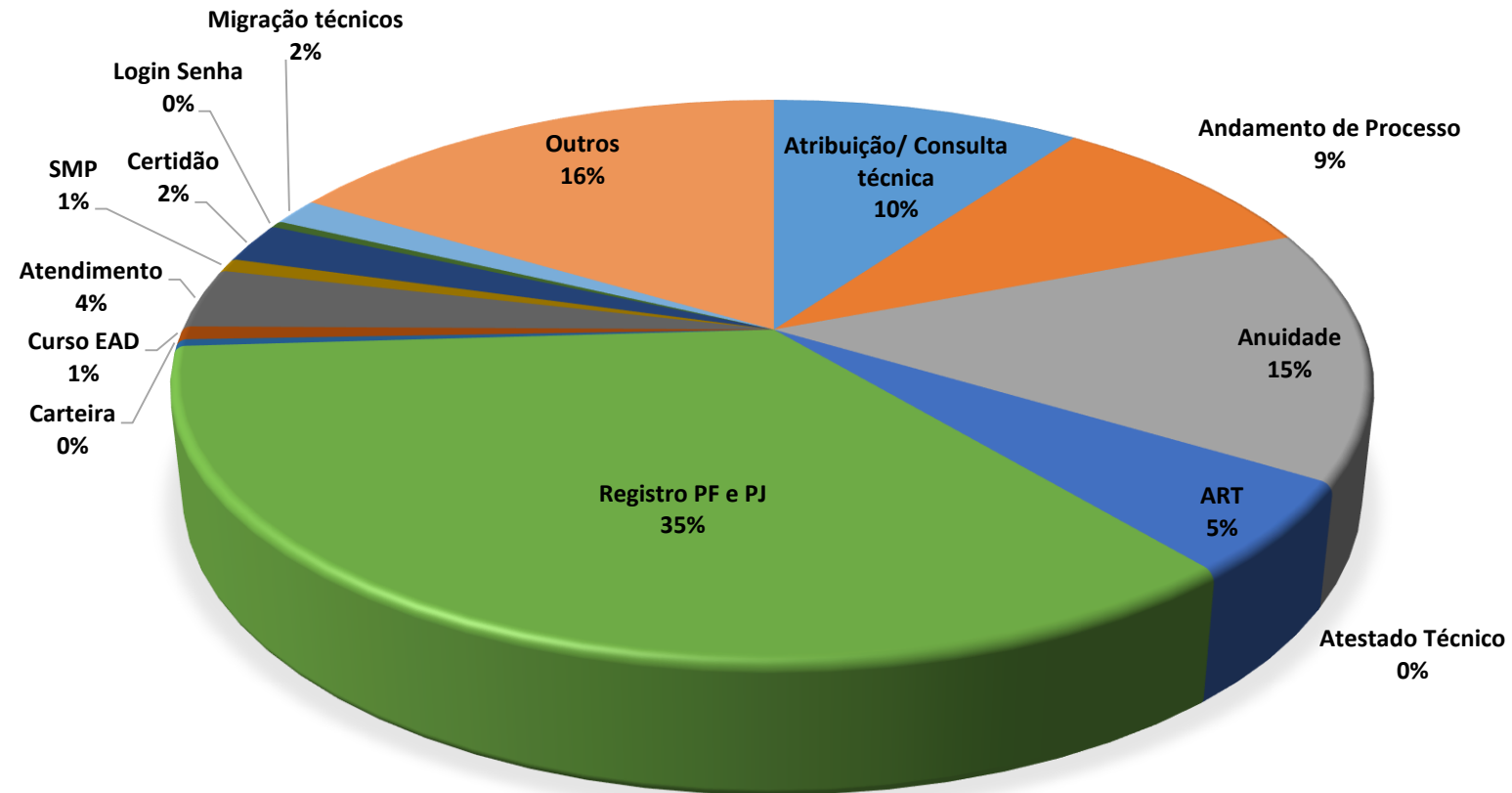
Área de Envolvimento



1º Trimestre 2021



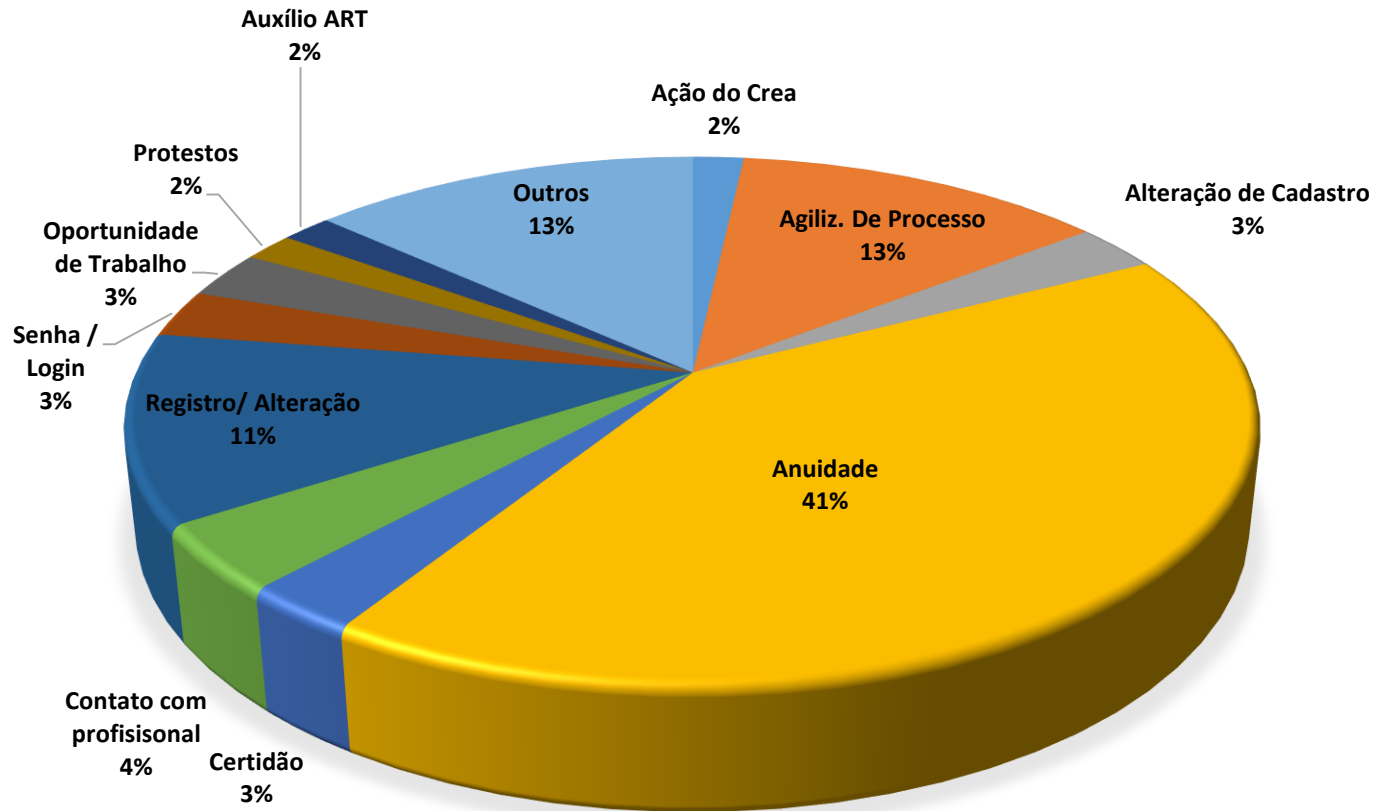
Consultas



1º Trimestre 2021



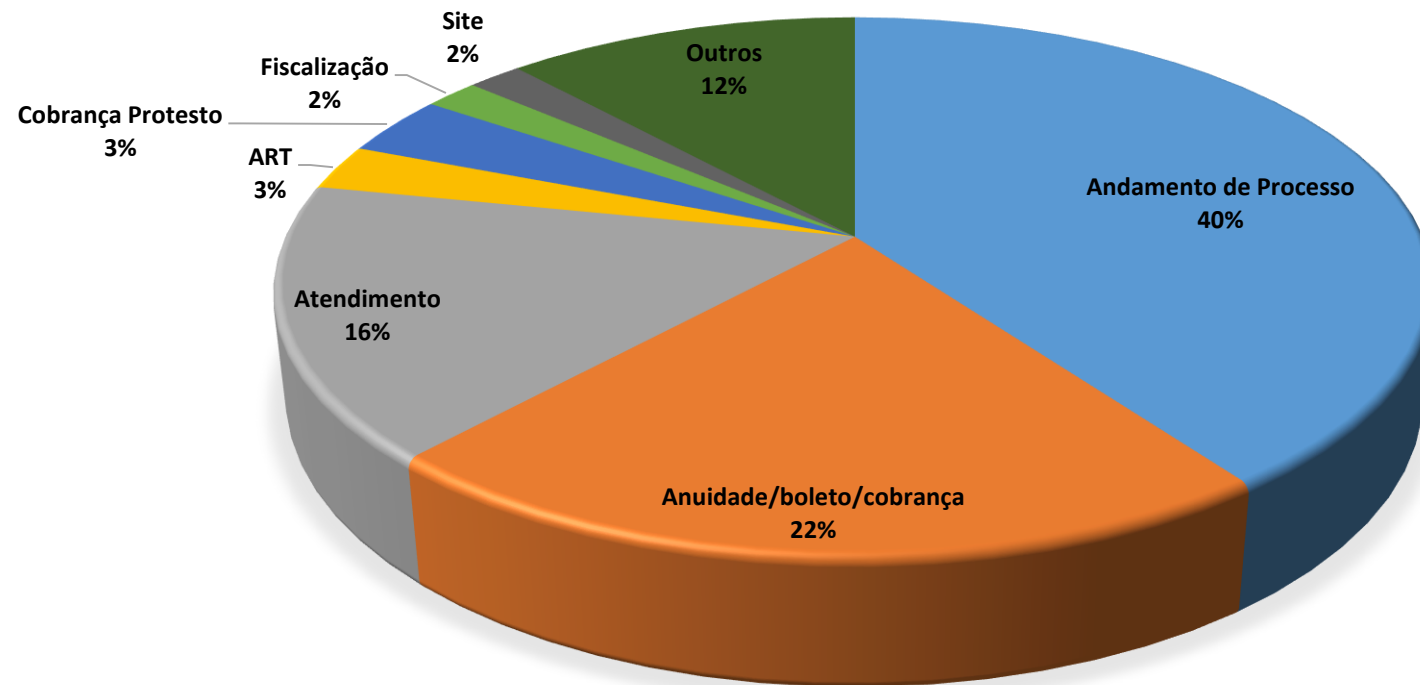
Solicitações



1º Trimestre 2021



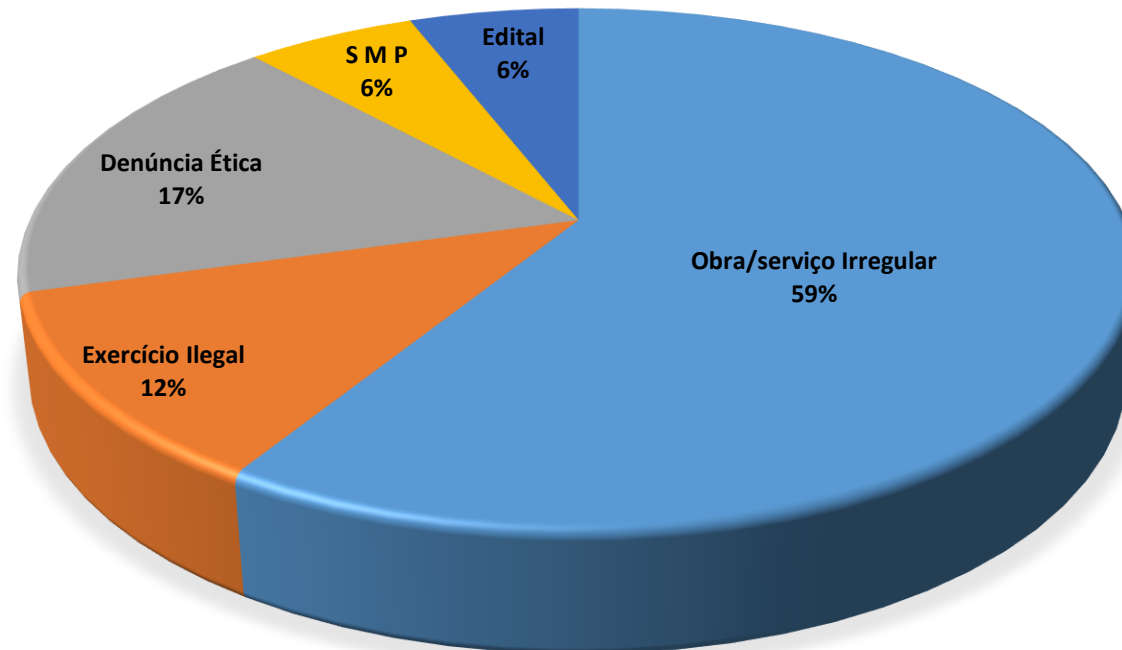
Reclamações



1º Trimestre 2021



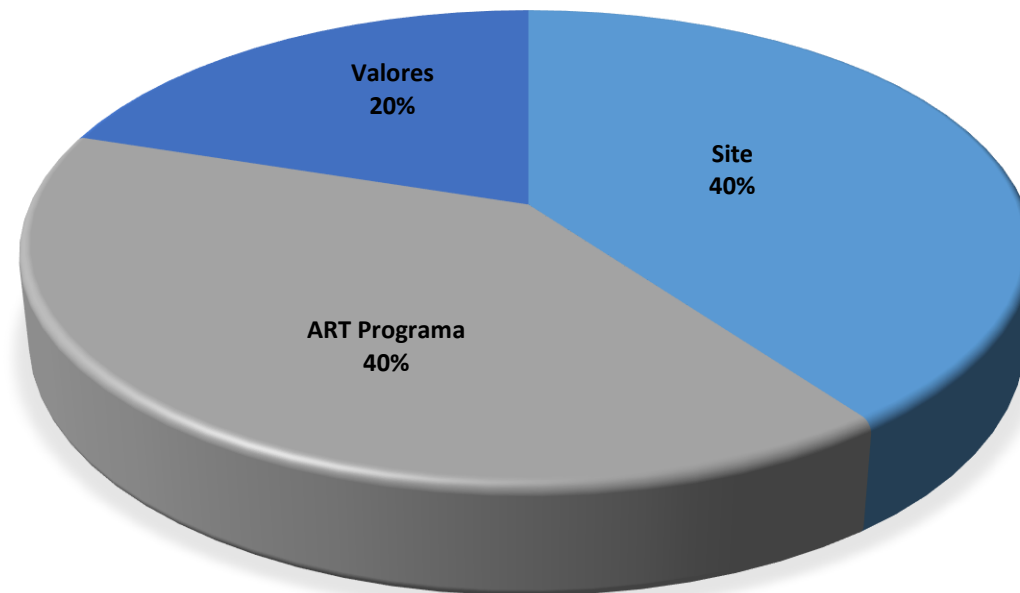
Denúncias



1º Trimestre 2021

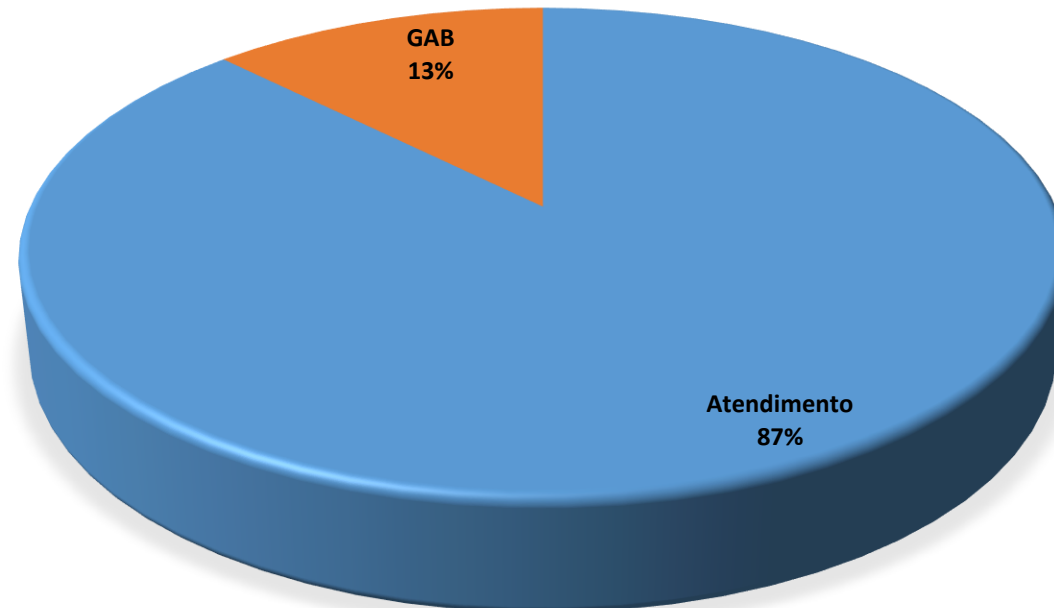


Sugestões



1º Trimestre 2021

Elogios



1º Trimestre 2021



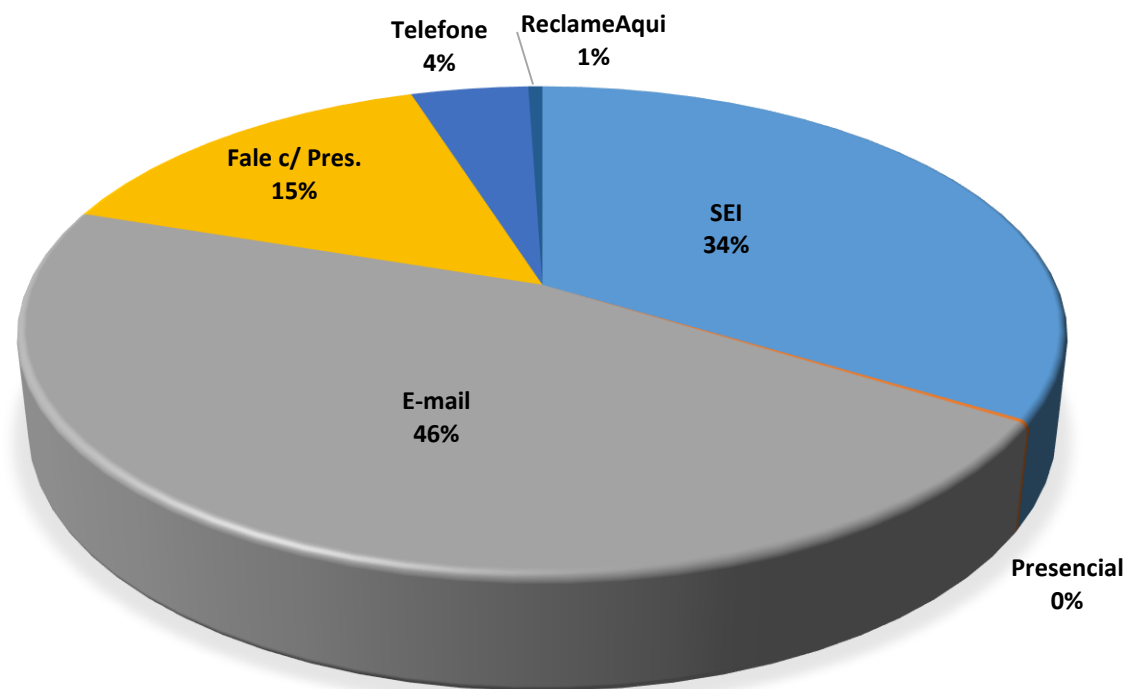
Prazo de resposta



1º Trimestre 2021

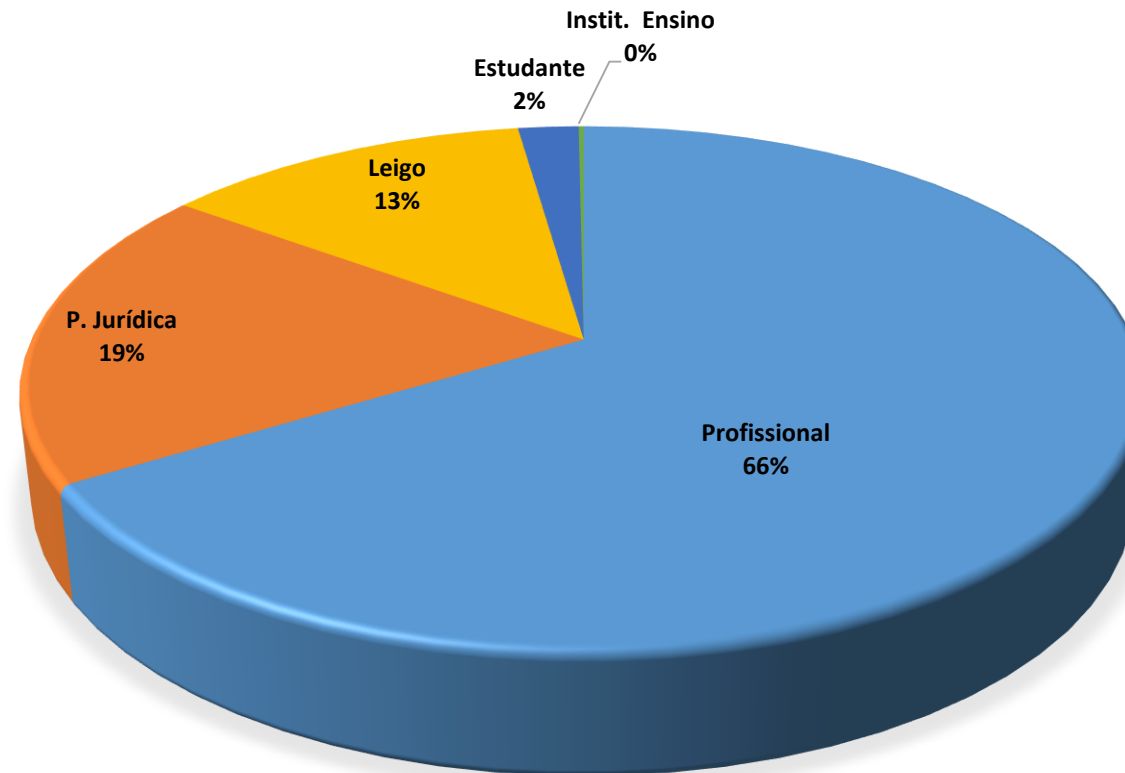


Mídias de acesso



1º Trimestre 2021

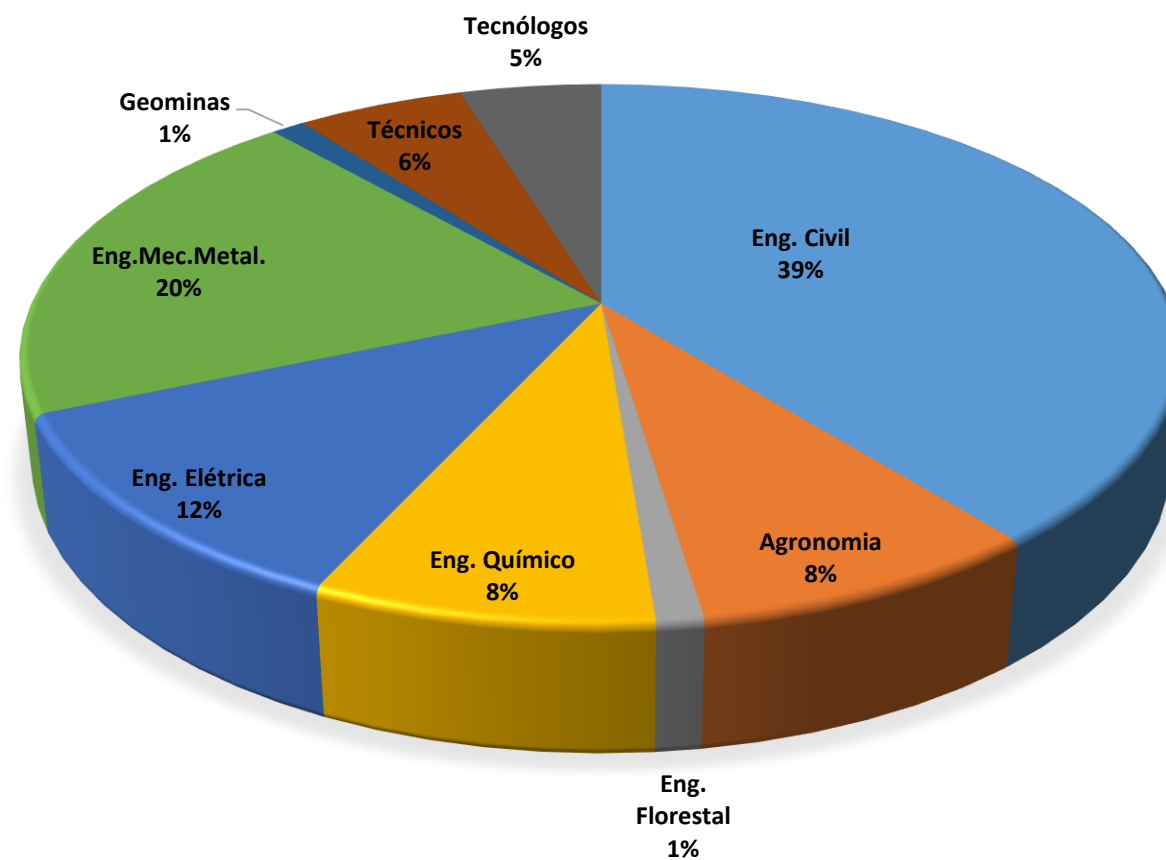
Usuários



1º Trimestre 2021



Profissionais identificados



1º Trimestre 2021

